

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ

สรุปผล

การศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการในการลงทะเบียนเรียน พบว่า
 - 1.1 มหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนใหญ่มีที่ตั้งอยู่ในภาคกลางและมีสถานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
 - 1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่มีสถานะเป็นกองมีบุคลากรภายในหน่วยงาน เฉลี่ย 56.96 คน มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน เฉลี่ย 7.61 คน และมีจำนวนนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เฉลี่ย 32,442.64 คน

1.3 มหาวิทยาลัยกำหนดให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการเลือกลงทะเบียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการ โดยมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7 - 14 วัน และกำหนดให้ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านธนาคารและชำระผ่านฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่ นักศึกษาเลือกติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

1.4 มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน กำหนดจำนวนหน่วยกิตที่นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลง และขอถอนรายวิชาเรียน เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย

1.5 มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียนและกำหนดผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ดูแล ปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของการพัฒนา ช่องทางในการให้บริการ ฐานข้อมูล เครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการบริการ และการสำรองข้อมูล มีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามบริบท งบประมาณ และทรัพยากรของมหาวิทยาลัย

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน และปัญหาการลงทะเบียนเรียน พบว่า

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นเจ้าของหน้าที่ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนไม่เกิน 5 ปี

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับน้อย

2.3 ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน

2.4 บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21 - 25 ปี

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน พบว่า

3.1 จุดเด่นของการลงทะเบียนเรียน พบว่า มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถรองรับการทำงานหรือเทคโนโลยีในอนาคต และการบริหารจัดการคุณภาพที่สามารถพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีให้สามารถรองรับการใช้งานของนิสิตนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัย และต่อยอดความรู้ในการเพิ่มช่องทางหรือกลไกการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ให้บริการในหน่วยงานและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3.2 จุดที่ควรพัฒนาของการลงทะเบียนเรียน พบว่า นอกจากการพัฒนาการปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในส่วนของงานประจำ มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการลงทะเบียนเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถรองรับการเข้าใช้งานของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากได้ การพัฒนาฐานข้อมูลด้านหลักสูตรหรือฐานข้อมูลรายวิชา เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการตรวจสอบเงื่อนไขรายวิชา และการพัฒนาระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนที่หลากหลายช่องทางและสามารถตัดยอดหนี้แบบ Real Time

3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน พบว่า การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรี มีภารกิจที่หลากหลายและมีขั้นตอน และวิธีการที่ซับซ้อน ผู้เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนา หรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการลงทะเบียนเรียนหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยกำหนดให้นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบการลงทะเบียนเรียนเป็นระบบงานที่ทำงานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่บนระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่สัมพันธ์กับนิสิตนักศึกษาเป็นหลัก เพื่อรองรับงานบริการการศึกษา ตั้งแต่เริ่มรับนิสิตนักศึกษาเข้าศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาเป็นวงจรต่อเนื่องกัน โดยมีองค์ประกอบของฐานข้อมูลหลาย ๆ ระบบ ประกอบกันตามกระบวนการของการทำงาน (อรอนงค์ เมฆพรรณโอบาส และคณะ. 2547 : 10 - 17 ; อ้างอิงมาจาก Advance Vision System. 2542 : 1) โดยนิสิต

นักศึกษาสามารถเลือกลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเลือกรายวิชาโดยอิสระตามความต้องการโดยมีระยะเวลาในการลงทะเบียนเรียน ประมาณ 7 - 14 วัน นั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการลงทะเบียนเรียนตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้การลงทะเบียนเรียนต้องดำเนินการผ่านระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนโดยการกำหนดให้นิสิตนักศึกษาลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ซึ่งสามารถลงทะเบียนเรียนที่ใดก็ได้ที่สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นิสิตนักศึกษาบันทึกข้อมูลรายวิชาเพื่อลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาจากแผนการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ทั้งนี้ จะต้องลงทะเบียนเรียนภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษา ดังนั้น การลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการดำเนินการที่แสดงถึงพัฒนาการของการลงทะเบียนเรียนที่มหาวิทยาลัยได้จัดบริการสำหรับนิสิตนักศึกษา และแสดงถึงความทันสมัยในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและทิศทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา ลินทรตนิริกุล และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการลงทะเบียนเรียนในระบบการศึกษาทางไกลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า สภาพการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีหลายช่องทางให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนเรียนได้ คือ ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ทางโทรศัพท์ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ผ่าน Pay at Post และทางอินเทอร์เน็ต และรูปแบบการลงทะเบียนเรียนของมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่าส่วนมากใช้การลงทะเบียนเรียนทางอินเทอร์เน็ตผ่านระบบออนไลน์ และบางมหาวิทยาลัยมีการลงทะเบียนเรียนโดยใช้ช่องทางอื่นที่มีเจ้าหน้าที่ช่วยดำเนินการให้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนันท์ชฎาณ์ ทองस्ता (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนของนิสิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการใช้ระบบบริการการศึกษาต้องการเพิ่มช่องทางการเข้าใช้บริการระบบบริการการศึกษาเพื่อการลงทะเบียนเรียนหรือ เพิ่ม - ถอน รายวิชา ให้มากขึ้น

ในกรณีการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนเมื่อนิสิตนักศึกษาได้ดำเนินการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้ว นิสิตนักศึกษาจะต้องชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนตามช่องทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้นิสิตนักศึกษาชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านธนาคาร แต่กรณีที่ชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนไม่ทันตามกำหนดหรือชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนล่าช้าให้นิสิตนักศึกษาดำเนินการชำระเงินค่าลงทะเบียนเรียนผ่านฝ่ายการเงินของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชระโภชน์ (2555 : 123 - 127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตชำระเงินค่าหน่วยกิตและค่าธรรมเนียมการศึกษาโดยชำระผ่านธนาคาร

2. มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน จำนวนหน่วยกิตที่นิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา การลงทะเบียนเรียนซ้ำหรือเรียนแทน และการขอเพิ่ม ขอลด ขอเปลี่ยนแปลง และขอลอนรายวิชาเรียน เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการดำเนินการจัดการศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ หรือวิธีการตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องของกระทรวงศึกษาธิการและของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและเป็นมาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด นอกจากพระราชบัญญัติ ในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักแล้ว มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดข้อบังคับหรือระเบียบ ว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกาศซึ่งจะมีรายละเอียดในการดำเนินการ หรือแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องการลงทะเบียนเรียนเป็นไปตามข้อบังคับหรือระเบียบ ว่าด้วยการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2558 : 61 - 81) ได้กำหนดให้วิธีและขั้นตอนการลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2557 : 13 - 42) ได้กำหนดวัน วิธีการลงทะเบียนเรียน และรายวิชาที่เปิดให้ลงทะเบียนเรียนให้เป็นไปตามประกาศ ของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2558 : เว็บไซต์) ได้กำหนดวัน เวลา สถานที่ และวิธีการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษาให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2558 : เว็บไซต์) ได้กำหนดการลงทะเบียนเรียน วิธีการลงทะเบียนเรียน ให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดในแต่ละภาคการศึกษา

3. มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลงทะเบียนเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ดูแล ปรับปรุง และการแก้ไขปัญหา ในส่วนของการพัฒนา ช่องทางในการให้บริการ ฐานข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้ในการบริการ และการสำรอง ข้อมูลของฐานข้อมูลมีการบริหารจัดการให้เป็นไปตามบริบท งบประมาณ และทรัพยากรของแต่ละ มหาวิทยาลัย เนื่องจากการดำเนินการหรือการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีหน่วยงานที่ดูแลและพัฒนาเฉพาะหรือพัฒนาร่วมกับงานทะเบียน คือ หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประสานงานอย่างต่อเนื่อง โดยปกติจะเป็นสำนักคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือกองเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วแต่กรณี ส่งผลให้ระบบการลงทะเบียนเรียน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพ และด้วยเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาระบบเพื่อให้รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคตสำหรับการ ให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรดา สุรภูงค์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนนักศึกษา โดยใช้ Oracle PeopleSoft Campus Solution 9.0 โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Oracle PeopleSoft Campus Solution 9.0 ใช้ขั้นตอนในการพัฒนาตามรูปแบบ Oracle Methodology ซึ่งสอดคล้องกับ Process

10.0 Engineering Guide - VSE (ISO29110) 2 ส่วน คือ การบริหารโครงการและการพัฒนา ระบบงาน โดยมีขอบเขตการพัฒนาด้านการลงทะเบียนเรียนและการประมวลผลการศึกษา ระบบ การลงทะเบียนเรียนที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานตามขอบเขตของงานที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ผู้สอนสามารถบันทึกผลการศึกษาผ่านระบบ ระบบสามารถจะแจ้งผลการศึกษาทันทีที่อาจารย์ ผู้สอนทำรายการเรียบร้อยแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระศักดิ์ เพียรประสิทธิ์ และสุรางคณา ธรรมลิขิต (2555 : 31) ได้ประยุกต์เว็บเซอร์วิสสำหรับบูรณาการระบบบริหารการเรียนการสอน Moodle และระบบงานทะเบียน พบว่า โปรแกรม Moodle เป็นระบบบริหารการเรียนการสอน ที่เป็นโปรแกรมโอเพนซอร์สที่ใช้งานอย่างแพร่หลาย สถาบันการศึกษาหลายสถาบันได้ใช้โปรแกรม Moodle เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์หรือการเรียนสภาวะเหมือนจริง งานวิจัยนี้ใช้ระบบ LMS Moodle บูรณาการข้อมูลกับระบบสารสนเทศสถานทะเบียนนิสิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นกรณีศึกษา พบว่า ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานทะเบียน นิสิตไปสู่ระบบ LMS Moodle ได้โดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิลสิริ งามเมือง และชัยวิชิต เขียรชนะ (2556 : 80) ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศ การลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านเว็บ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบสองขั้นตอน พบว่า 1) ความต้องการ จำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศลงทะเบียนผ่านเว็บของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการในการพัฒนา 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาการให้บริการ ด้านการพัฒนาความสะดวก รวดเร็ว ด้านการพัฒนาขั้นตอนในการลงทะเบียน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียน รวมทั้งหมด 20 รายการ และ 2) ลำดับความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรก คือ การลงทะเบียน การเพิ่ม การเปลี่ยนรายวิชา และการถอนวิชาเรียน, ความสามารถของระบบในการรองรับการใช้งาน ได้พร้อมกันจำนวนมาก และมีระบบป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน, การตรวจสอบตารางเรียน - ตารางสอบ

4. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ในมหาวิทยาลัยประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภทหลัก คือ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีภารกิจที่แตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่หรือภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน การกำกับ การติดตาม การพัฒนา การดูแล การปรับปรุง และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ หรือประกาศ ของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี จริยา (2554 : บทคัดย่อ) ได้พัฒนาระบบ การลงทะเบียนเรียนออนไลน์ พบว่า ระบบการลงทะเบียนเรียนที่พัฒนาขึ้นเป็นไปตามความต้องการ ของผู้ใช้งานมีคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดสามารถนำไปใช้ได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของสหเทพ คำสุริยา และคณะ

(2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา และการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบ Internet ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชระโกชน์ และสังวาล ศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ในการนี้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการลงทะเบียนเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากการแก้ไขปัญหามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการตัดสินใจตามลำดับขั้น และผู้บริหารให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน ส่งผลให้ในภาพรวมมีปัญหที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการอยู่ในระดับต่ำหรือหน่วยงานยอมรับได้ บุคลากรจึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการลงทะเบียนเรียนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยที่ศึกษาปัญหาจากการใช้ระบบการลงทะเบียนเรียนหรือการรับบริการของผู้รับบริการของณัชชา กุลวัฒน์ภคิน (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการใช้บริการการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบย่อย ด้านการติดต่อระบบสารสนเทศแผนกทะเบียนและเอกสารการศึกษา (Software) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าสู่ระบบสารสนเทศแผนกทะเบียนและเอกสารการศึกษาอยู่ในระดับมาก ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Peopleware) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อจำแนกผลการศึกษาปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (Hardware) ด้านการติดต่อระบบสารสนเทศแผนกทะเบียนและเอกสารการศึกษา (Software) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Peopleware) โดยจำแนกเป็นชั้นปี นักศึกษาพบปัญหาไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกเป็นคณะ พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระดับปัญหาสูงกว่าคณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์ และคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ และขัดแย้งกับงานวิจัยของสวัสดี วิชระโกชน์ (2555 : 123 - 127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตมีปัญหาในการลงทะเบียนเรียน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน ไม่เกิน 5 ปี มีความคิดเห็น

ต่อปัญหาการลงทะเบียนเรียนสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียน 21 - 25 ปี เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่และมีอายุงานยังไม่มาก การให้บริการส่วนใหญ่นิสิตนักศึกษาจะติดต่อด้วยตนเองผ่านเคาน์เตอร์บริการหรือผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางที่หน่วยงานกำหนด เจ้าหน้าที่กลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ให้บริการ ให้ข้อเสนอแนะหรือตอบคำถาม ดังนั้น จึงมีโอกาสดังกล่าวจะได้รับทราบปัญหาในการทำงานหรือการให้บริการมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า เพราะโดยส่วนมากผู้ที่มีอายุงานมากจะเป็นระดับหัวหน้างาน ซึ่งจะได้พบปัญหาเมื่อเจ้าหน้าที่ระดับต้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้และนำเสนอหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจพิจารณาต่อไป ส่งผลให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนและปัญหาการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชระโกชน์ และสังวาล ศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการระบบการลงทะเบียนเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของระบบการลงทะเบียนเรียนแตกต่างกัน

6. แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในแต่ละมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง หรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่สามารถรองรับการทำงานหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต และสามารถรองรับการใช้งานของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการลงทะเบียนเรียนของนิสิตนักศึกษาดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงมายังฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย การพัฒนาระบบทั้งการพัฒนาโดยหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหรือการพัฒนาโดยหน่วยงานภายนอกซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชนที่มีทักษะและประสบการณ์ในด้านระบบการลงทะเบียนเรียน มีการปรับปรุง หรือพัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสวัสดี วิชระโกชน์ (2555 : 123 - 127) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า แนวทางการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเรียน ได้แก่ ควรมีการกำกับ ติดตาม ควบคุมดูแล และเฝ้าระวังระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ให้ล่มบ่อยครั้ง มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ควรแบ่งช่วงการลงทะเบียนให้เหมาะสม ควรพัฒนาเว็บไซต์รวมถึงระบบไม่ให้ขัดข้องและมีความรวดเร็ว ควรกำหนดให้มีการลงทะเบียนทีละชั้นปี และควรเพิ่มความสามารถของ Server ให้สามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญจิรา วงศ์ปิ่นตา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน ล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า 1) ขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียนเรียน เนื่องจากนักศึกษาไม่เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนในแต่ละช่วงว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร ดังนั้น ควรมีระบบการสาธิตการลงทะเบียนเรียน หรือระบบ

ทดลองใช้ หรือคู่มือการใช้งานอย่างละเอียด ถัดมา เพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาด้วยตนเอง

2) ความสามารถในการประมวลผลของระบบการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันระบบการลงทะเบียนเรียนไม่สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันหลาย ๆ คน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการลงทะเบียนเรียน หรือลงทะเบียนเรียนไม่ได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงควรมีการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้าผ่านอินเทอร์เน็ต ให้สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันหลาย ๆ คนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสหเทพ คำสุริยา และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา และสาเหตุในการใช้บริการระบบบริการการศึกษา และการลงทะเบียนวิชาเรียนผ่านระบบ Internet ของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ พบว่า ปัญหาและสาเหตุในการใช้ระบบ ESS ส่วนใหญ่เป็นปัญหา เช่น ระบบมีความล่าช้า ในการแสดงผล ความผิดพลาดในการแสดงผล เป็นต้น โดยมีแนวทางแก้ปัญหา เช่น พัฒนาระบบ ให้สามารถรองรับกับระบบปฏิบัติการอื่น ให้สามารถรองรับนักศึกษาจำนวนมากเมื่อใช้พร้อมกัน เป็นต้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มความสามารถของระบบให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน รูปประจำตัวนักศึกษา ประสิทธิภาพบุคลากร และการสื่อสาร โดยงานวิจัยในอนาคตควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ ความพึงพอใจที่ครอบคลุมทุกส่วนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศของมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลทุกด้าน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เกี่ยวข้อง และค้นหารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัย

1.2 นอกจากศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนเรียนต่างกันต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนแล้ว ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียน เพื่อเป็นการวางแผนและกำหนดทิศทางการบริหารจัดการต่อไป

1.3 ปัจจุบันการทำงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยส่งผลให้การทำงานมีความรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าหยุดทำงาน หรือระบบมีปัญหา อาจส่งผลให้การทำงานมีปัญหาหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้บริหาร

เจ้าหน้าที่ หรือผู้เกี่ยวข้องเตรียมการในการใช้ระบบ Manual หรือระบบอื่นควบคู่กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรี เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีหรือความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

1.5 ควรมีการสร้างเครือข่ายทางวิชาการที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลหรือการประสานงานที่เป็นเลิศของรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรี

1.6 ควรมีการพัฒนากระบวนการลงทะเบียนเรียนกลางที่มีระบบการบริหารจัดการหรือรายละเอียดการดำเนินการที่ส่งผลให้การดำเนินการด้านการลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรีทุกมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานลงทะเบียนเรียนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภท (ทั้งของรัฐและเอกชน) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการด้านหลักสูตรการศึกษา หรือด้านงานประมวลผล ในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.4 ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

2.5 ควรมีเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการด้านการลงทะเบียนเรียนในระดับปริญญาตรีกับระดับบัณฑิตศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ